

Lukins Brothers Water Company, Inc. (LBWC) 因欠费而停水的政策

LBWC 账单在出具之日即已到期并应支付。如果每季度、每月或每两个月出具一次账单,但在邮寄之日起 19 天内未付款,则将被视为逾期(欠费)。每个客户都有责任按时足额支付账单。LBWC 允许每个居民客户从邮寄账单之日起 79 天内全额支付账款,逾期则将停止供水服务。关于如何避免因未欠费而中断住宅供水服务的信息,请致电 (530) 541-2606 查询。就本政策而言,住宅供水服务是指对住宅连接的供水服务,包括单户住宅、多户住宅、移动房屋,包括但不限于移动房屋公园内的移动房屋,或农工住房。

替代付款安排

LBWC 理解客户可能会遇到财务困难,并且可能会定期无法支付账单。如果居民客户在收到停水通知之前或当时无法付款,其必须在服务中断之前致电 (530) 541-2606 联系 LBWC,以请求延期付款(在稍后的日期支付),减少支付金额(在不超过 12 个月的约定期限内分摊支付),或采用其他替代付款时间表以避免服务中断。对于遵守 LBWC 接受的替代付款安排的任何客户,只要该客户在随后的每个计费期中仍保持其供水服务账户的最新状态,就不会因不付款而中断服务。如果客户未能遵守替代付款安排,LBWC 则将在停止服务之前至少提前 5 个工作日发出停止服务通知。客户将无权取得 LBWC 的任何进一步调查或其他付款安排,并且全部余额将到期应付。

居民健康和例外

当住宅用水客户证明满足 LBWC 规定的以下三项条件时,将不会因不付款而停止对该客户的服务:

- 居民客户根据《停水保护法》提交基本医疗护理提供商签发的证明,表明中断住宅供水服务会对居住在住宅供水服务目标建筑物内的居民生命产生威胁,或对其健康和生命安全产生严重威胁;
- 居民客户证明其在 LBWC 的正常缴费周期内无法支付住宅用水服务费用;以及
- 居民客户愿意申请延期支付(在稍后的日期支付)、减少支付金额(在不超过 12 个月的约定期限内分摊支付),或采用其他替代付款时间表。

因欠费而停止住宅供水服务的通知

LBWC 在根据规则第 8. A. 3 条发出欠费停水通知前,不会中断欠费账户的居民供水服务。根据居住类型的不同,通知的期限从 7 天至 15 天不等。如果房屋、建筑物或公园的所有者、管理人或运营者被 LBWC 列为记录客户,并且向居民提供了供水服务,LBWC 将根据规则 8. A. 3. b 条规定尽力以书面形式通知居民。

有争议的账单

账单复核申请

对账单准确性存在争议的任何客户(或住宅供水服务地址的成年住户)均可致电 (530) 541-2606,向 LBWC 申请对存在争议的账单进行复核。如果符合以下条件,LBWC 正在进行调查期间,客户的供水服务不会因欠费而中断:

- 客户在收到存在争议的账单的 5 日内提出复核申请,以及
- 客户在确定自己无法在正常付款期限内足额缴纳水费时已根据规则第 5 条和第 10 条规定在中断服务前作出替代付款安排。

向委员会申诉

如果客户(或住宅供水服务地址的成年住户)就 LBWC 对其复核或调查申请的回复不满意,可根据规则第 5 条和第 10 条规定向委员会提出申诉(包括向委员会提存有争议的金额)。费用投诉由 CPUC 的消费者事务处(CAB)处理,可在线提交:

<http://www.cpuc.ca.gov/complaints/>, 拨打电话: 1-800-649-7570 (星期一至星期五上午 8:30 至下午 4:30), 或信件: California Public Utilities Commission, Consumer Affairs Branch, 505 Van Ness Avenue, Room 2003, San Francisco, CA 94102。向委员会提交的争议账单申诉应符合委员会的《实务和程序规则》。向委员会提出申诉的书面证明文件可避免在正式申诉期间住宅供水服务的中断。

欠费停水

当水费单逾期没有支付且已发出停水通知,如果该费用在通知中规定的期限内仍未足额支付(或未作出 LBWC 可以接受的替代付款安排),供水服务将会中断。但是,在提交的押金形成的信用费用用完前,客户的供水服务不会因欠费而中断。在周六、周日、法定假日或 LBWC 营业部门不营业的时间,供水服务不会因欠费而中断。LBWC 将会避免在周五以及任何假日前的日期中断供水服务。

恢复服务

一旦供水服务因欠费而中断,只有全额支付所欠的费用后,供水服务才会恢复。根据规则第 11 条规定,在正常工作时间内,LBWC 将收取 \$50.00 恢复供水费用;如果客户要求在非工作时间恢复供水,LBWC 将收取 \$150.00 恢复供水费用。针对根据规则第 7 条规定因不付款而被停水的客户,LBWC 可要求其支付一个月或两个月的的水费作为押金以重新建立信用。通过互联网进行的付款可能无法在 24 小时内进入客户的帐户;因此,客户必须报告其付款情况,以确保恢复供水服务。